

¿Socializamos las bibliotecas?

GREGORIO GARCÍA-RECHE
Coordinador de Bibliotecas
Universidad de Málaga

1. ¿SOCIALIZAMOS LAS BIBLIOTECAS? ¿CÓMO, DE QUÉ MANERA, CON QUÉ HERRAMIENTAS?

Las bibliotecas se tienen que socializar porque son un servicio público. Se justifican por servir a los usuarios para los que fue creada, pero también por su función social.

Técnicamente, los modelos de calidad nos ayudan a identificar los aspectos concretos importantes a tener en cuenta para una orientación social de los servicios. No se trata exclusivamente de la oferta de servicios a la sociedad, que también, sino otras cuestiones que tienen que ver con la integración de las personas y la responsabilidad social corporativa.

Por ello, es una premisa saber diferenciar los servicios para usuarios de los servicios para la sociedad.

En nuestro caso, en la Biblioteca de la Universidad de Málaga, el modelo seguido como herramienta para ese fin ha sido EFQM. En el sentido que hablamos, nos fue de gran ayuda para segmentar las tipologías de usuarios y los aspectos a considerar de orientación hacia la sociedad que debíamos tener como biblioteca si queríamos encaminarnos hacia la excelencia.

Una premisa que es necesario tener en cuenta es que la socialización de la biblioteca no debe verse como la única actuación positiva, ni enfrentarse a la orientación que debe tener a sus usuarios. Esto se ve de forma muy clara en las universitarias, donde su sentido es ofrecer determinados servicios al profesorado y PAS de la institución, a los estudiantes matriculados, a los egresados, etc. y otros diferentes a la sociedad.

Algunos de los efectos que podríamos citar, sin pretender ser exhaustivos, que ha causado la socialización y las herramientas empleadas para ello en una biblioteca como la universitaria podrían ser:

- Abrir la producción científica de la institución al mundo, mediante la implantación y gestión de repositorios científicos.

- Facilitar el acceso al fondo antiguo, gracias a los proyectos de digitalización.
- Formar en competencias informacionales con actividades orientadas a la sociedad, como por ejemplo con la organización de cursos MOOC.
- “Premiar” a proveedores socialmente responsables, es el caso de concursos públicos donde se requieren a las empresas sus compromisos, sellos o reconocimientos de gestión medioambiental.
- Dar seguridad a bibliotecarios y usuarios, responsabilidad que se concreta con la puesta en marcha de planes de emergencias.
- Acercamiento a ciudadanos, facilitado por el empleo de redes sociales y servicios de atención en línea
- Preocupación por la mejora de la imagen social, donde la colaboración con la prensa es fundamental.
- Acercar la colección propia al mundo, con el servicio de préstamo interbibliotecario y la tendencia cada vez más extendida hacia la “gratuidad” para el ciudadano.
- Concienciación de la sostenibilidad, actuando con responsabilidad en suscripciones, adquisición de recursos, etc.
- Servicios específicos a personas con capacidades diferentes, con la puesta en marcha de servicios específicos o extendidos a estas tipologías, como son el préstamo intercampus en condiciones preferentes, mayores plazos de préstamos, espacios y equipos habilitados...

2. ¿LAS BIBLIOTECAS TIENEN TODO LO NECESARIO PARA SER SOCIALIZADAS? ¿ESTÁN ABIERTAS A LA SOCIEDAD LO SUFICIENTE?

Hay elementos que favorecen y otros que dificultan la socialización. Entre estos últimos podemos indicar:

- Nuestros usuarios “rechazan” los servicios a la sociedad. Se manifiesta, por ejemplo, en querer un uso exclusivo de espacios de estudio, del préstamo de manuales...
- Nuestros proveedores “rechazan” los servicios a la sociedad. Las licencias que tienen establecidas son restrictivas, plantean un uso exclusivo de recursos para usuarios de la institución, se incluyen restricciones para el servicio de préstamo interbibliotecario y fotodocumentación...
- La política –institucional– “rechaza” los servicios a la sociedad. Procesos como las adquisiciones de publicaciones están orientadas exclusivamente a las necesidades de los usuarios, los presupuestos vienen determinados en función del número de estudiantes adscritos, los accesos durante horarios extraordinarios sólo para usuarios institucionales...

También hay otros que tienen que ver con la gestión que en ocasiones son difíciles de conseguir por las cargas adicionales de trabajo que representan:

- Medición del impacto medioambiental.
- Comprobar la imagen y reputación que tiene la sociedad de la biblioteca.
- Medir el impacto en la sociedad.
- Desarrollar procesos de reconocimiento de la calidad.

Por supuesto, hay otros con los que cuenta la biblioteca que son el fundamento para su socialización. Algunos casos:

- La Tecnología: por ejemplo, el opac telnet abrió la información de la colección al mundo, el opac web la mejoró, hasta las más actuales herramientas de descubrimiento que ponemos a disposición de la sociedad. Añadimos en este apartado los repositorios, redes sociales, etc.
- La conciencia social: es común encontrar entre los valores que tienen declarados las bibliotecas (en sus planes estratégicos) el “compromiso social”.
- La mejora en gestión: implica que, entre los diferentes aspectos en los que inciden los modelos de calidad o normas aplicadas, se encuentran también los concretos referidos a la sociedad y se plasman en encuestas, indicadores, informes, etc. para recabar la percepción o comprobar el rendimiento social.

3. ¿QUÉ GRADO DE VISIBILIDAD TIENEN LAS BIBLIOTECAS EN LA SOCIEDAD?

No se puede dar una respuesta con carácter global, tampoco serviría de mucho a efectos prácticos. Cada tipología de biblioteca puede tener la suya en su ámbito, pero lo idóneo es que cada biblioteca concreta sepa la que tiene, sobre todo si le preocupa y quiere mejorarla. En este sentido, con cierto rigor y metodología se puede tener una percepción de ello. En nuestro caso, hemos utilizado:

- Desde el año 2003 recopilamos las noticias de prensa y obtenemos indicadores a partir de ello. Esto nos ha mostrado el camino a seguir, de ser activos en este sentido y colaborar de forma sistemática con el Gabinete de Prensa de la institución y con medios de comunicación locales para difundir servicios, iniciativas, innovaciones, etc. y, además, transmitir una imagen positiva hacia la sociedad.
- Las encuestas a no usuarios también nos han permitido conocer la visión que se tiene de la biblioteca y las razones que le conducen a permanecer en esa actitud.
- Las encuestas a través de las redes sociales permiten algo similar, pero aún en un contexto más amplio.

Eso en cuanto a medir la visibilidad. Para mejorarla, se pueden emplear:

- Plan de comunicación externa: es fundamental tener sistematizado el uso de mecanismos formales para la comunicación con la sociedad, aparte de algo similar con los usuarios. En mi Biblioteca contamos con uno que ha ido evolucionando desde su elaboración, hace unos 13 años, y nos ha ido guiando en cómo hacer las cosas.
- Reconocimientos de calidad, mediante la obtención del sello EFQM o ISO. En este asunto contamos con el +300 de EFQM y la ISO 14.001 ambiental. También, en 2006 obtuvimos un certificado de Calidad otorgado por el Ministerio de Educación y Ciencia, tras la evaluación realizada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- La participación en premios mejora la visibilidad y la imagen, sobre todo si los premios no son exclusivos del ámbito bibliotecario. Aunque no hemos logrado ganar en las ocasiones que nos hemos presentado, si hemos obtenido, en el de Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía, el reconocimiento expreso mediante una puntuación otorgada que nos dejaba en muy buen lugar, aparte de haber sido seleccionadas nuestras memorias candidatas para ser publicadas en las recopilaciones y mención en su Observatorio de Calidad.
- La participación en ámbitos profesionales: se trata de incrementar el prestigio de la biblioteca de cara a otros profesionales. En este sentido, en la visión que se contempla en el Plan Estratégico de la Biblioteca de la UMA se expresa la pretensión de “constituirse en un referente en su entorno como biblioteca universitaria en cuanto a sus buenas prácticas y gestión de la calidad de los servicios y productos ofrecidos”. La manera de visualizarlo ha sido mediante la publicación de artículos, ponencias y comunicaciones en congresos, la organización de congresos nacionales e internacionales, la participación en grupos de trabajo de REBIUN y del CBUA, etc.
- La participación activa en otros eventos y procesos sobre todo si no son para bibliotecarios, como impartición de cursos, en tribunales, asociaciones, etc. ayudan en gran medida a mejorar la visibilidad de la biblioteca.

4. ¿HASTA QUÉ PUNTO LAS PERSONAS USUARIAS DE BIBLIOTECAS SE APROPIAN DE ELLAS? ¿CONVIERTEN LOS ESPACIOS EN ALGO MÁS QUE LIBROS U OTRO TIPO DE MATERIAL?

Es cierto que los usuarios pueden hacer un uso “no previsto” de la biblioteca y sus recursos, para cuestiones diametralmente opuestas.

En este sentido, me llamaba la atención un artículo publicado en la prensa sobre un ranking de las bibliotecas universitarias del país donde más se ligaba. En él

aparecía una de las nuestras, la Biblioteca General de la Universidad de Málaga, en décimo lugar.

También es usual que el uso de equipos informáticos públicos o los portátiles en préstamo se utilicen para cuestiones diferentes al acceso a bases de datos, realización de cursos de la biblioteca, consulta al catálogo, reservar libros... que son las previstas.

Asistimos no hace mucho a una representación de danza coreana en una de nuestras bibliotecas, en una de sus salas, para conmemorar la conclusión de una de las fases de la donación que recibimos de la Biblioteca Nacional de Corea, ya que la nuestra es "Window on Korea". Y ya nos están pidiendo más...

En el Día del Libro las bibliotecas organizan múltiples actividades sociales: libro solidario (intercambio de un libro por un kilo de alimentos), charlas, regalo de libros, "first dates" con un libro, lecturas de usuarios poetas, etc. Algo parecido ocurre el Día de la Biblioteca, el 24 de octubre.

Exposiciones de artistas locales o de usuarios, de organizaciones internacionales y ONGs...

La Biblioteca debe ser un espacio abierto, flexible, integrador... que dé respuesta a estas tendencias y requerimientos sociales.

Aparte, desde la propia biblioteca se está promoviendo el aprovechamiento de las instalaciones para disponer de salas de trabajo en grupo, convenientemente dotadas para ello, carrels para investigadores, salas de formación, de audiovisuales, de prácticas de idiomas... También, la introducción de otros elementos distintos a las publicaciones tradicionales: portátiles y ordenadores de uso público, cámaras fotográficas y de vídeo, proyectores, calculadoras científicas, etc. En el caso de las universitarias, responde al concepto de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, conocido por su sigla: CRAI, promocionado por REBIUN desde los albores de la implantación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior en las universidades españolas.

5. ¿CÓMO DEBEN DE SER LOS PROFESIONALES DE LAS BIBLIOTECAS SOCIALIZADORAS, DEBERÍAN DE SER MÁS POLIVALENTES?

Los bibliotecarios debieran ser polivalentes, cuanto más mejor, dentro de sus límites, por el propio concepto y evolución de la biblioteca, no sólo por el aspecto socializador. Los límites a los que me refiero son los que vendrán establecidos por la propia definición de la misión y visión de la biblioteca, objetivos y sus funciones, y deben estar perfectamente alineados con las competencias y funciones de los bibliotecarios. Claro, en una estructura más compleja, con diferentes cuerpos o escalas y

puestos de responsabilidades distintas, esa polivalencia no será lineal, en este sentido quizás mejor utilizar el término flexibilidad, que determinará la adaptación requerida. Todo ello acompañado de planes de formación, de promoción, de motivación, de participación que tienen que ir encaminados a conseguir cumplir con la misión, a alcanzar la visión, a conseguir los objetivos y a lograr las funciones establecidas.

Ese proceso de adaptación o cambio no es fácil al tener que tratarse en foros de negociaciones de la institución con la parte social, representantes de los trabajadores o comités de empresa, según el caso.

6. ¿LA LECTURA AYUDA A SOCIALIZAR LAS BIBLIOTECAS?

Si el significado de la pregunta se refiere a que a mayores índices de lectura más socializada puede estar la biblioteca, la respuesta no ha de ser necesariamente afirmativa.

Lo que favorecerá su socialización a través de la lectura podrá ser la promoción de la lectura que se haga desde la biblioteca, así como la de los servicios relacionados con la misma.

Si no hay una actitud y actividad proactiva por parte de la biblioteca, puede que no esté garantizada su imbricación con la sociedad.

En el segmento de las universitarias puede que no sea una de sus prioridades la promoción de la lectura, pero cada vez son más frecuentes las actividades desarrolladas que se encaminan en esa dirección. Es el caso de los clubes de lectura, blogs especializados en ello como si virtualmente fuera uno más, lecturas poéticas...

Las bibliotecas se han convertido en espacios en los que compartir, aprender, relajarse e intercambiar experiencias e información, ¿pensáis que pueden ser impulsoras del cambio social en la comunidad? ¿El futuro de las bibliotecas pasa por una mayor socialización?

Muestra de ello es, como indicaba anteriormente, la implantación del concepto de CRAI en las bibliotecas universitarias. Gracias a esto, en ellas aparecieron nuevos espacios para el trabajo en grupo, para el trabajo individual, para el descanso, equipamientos de uso individual como portátiles, cámaras fotográficas, de grabación de vídeo..., se incorporaron servicios específicamente orientados a los investigadores o a los estudiantes y un largo etcétera de cambios.

Pero no necesariamente esto llevó a una mayor socialización de las mismas, sobre todo porque su orientación era y es más hacia los usuarios naturales de las mismas.

Es cierto que en el campo de las bibliotecas universitarias la demanda y prestación de nuevos servicios tiene gran acogida y son solicitados por parte de sus

usuarios universitarios, que son los que absorben la mayoría de recursos, y que los servicios a la sociedad no son tan prioritarios en este caso como pudiera serlo en otra tipología de bibliotecas.

7. CONSIDERÁIS QUE LOS PODERES PÚBLICOS SON CONSCIENTES DEL MOTOR DE CAMBIO SOCIAL QUE REPRESENTAN LAS BIBLIOTECAS, EN LAS ESTRUCTURAS SOCIALES Y LAS FORMAS DE RELACIONARNOS

Sinceramente, creo que no. Pero es responsabilidad de todos esta situación, en el sentido de que tenemos que saber vender el producto, porque es un buen producto para la sociedad y por la repercusión que tendrán sobre la imagen de la biblioteca y de los poderes públicos que las apoyen.

El potencial mediático de las bibliotecas, en general, no está suficientemente explotado. Si se entendiera así por los poderes públicos seguro que se utilizaría más.

8. ¿PENSÁIS QUE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS REPERCUTE EN LA SOCIALIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS?

Depende del tipo de biblioteca. Por ejemplo, el préstamo domiciliario en una universitaria no tendrá mayor repercusión social por mucho que mejore el proceso (sin tener en cuenta la mejora de imagen social), mientras que en una pública es probable que sí tenga una mayor repercusión y atraiga a ciudadanos que hasta ahora no eran usuarios.

En una universitaria hay que pensar en los servicios orientados a la sociedad. Lógicamente, la mejora de su calidad influirá directamente en su eficacia y eficiencia, lo que llevará al mejor cumplimiento de sus objetivos, entre los que se encontrará la repercusión en la sociedad.

9. ¿LAS MINORÍAS ÉTNICAS Y SU INTEGRACIÓN FAVORECEN LA SOCIALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA? ¿LA SOCIALIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEBE CONTEMPLAR Y FAVORECER LA INTEGRACIÓN DE LAS MINORÍAS?

Esta es, sin duda, una labor propicia para la biblioteca pública, así lo contemplan las pautas y directrices dictadas para ella. Es la que está más próxima a la “calle”, en los barrios o localizaciones donde se instalan estas minorías. Un servicio abierto,

democrático e igualitario como es la biblioteca pública es un lugar idóneo donde poder comenzar la socialización de estos ciudadanos. Cuenta, además, con un aspecto práctico de gran utilidad en este sentido. Son sus recursos y equipamiento que pueden resultar de gran utilidad ante carencias significativas para acceder, por ejemplo, a un ordenador, a internet...

Debería trabajarse conjuntamente con otras instancias para conseguir ese objetivo: centros de acogida, colegios, servicios asistenciales u ONGs saben de las necesidades específicas en las que la biblioteca puede ayudar con los medios que dispone o hacia los que podrá orientarse.

Igualmente, hay otra vertiente a considerar, como es valerse de la riqueza cultural y de conocimiento que pueden aportar estas minorías y que sea la biblioteca el escenario donde puedan expresarse, conocerse e integrarse con el resto de la sociedad.

El objetivo de la biblioteca, utilizando la definición de integración que utiliza la RAE, es “hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo”. Y es algo que ha venido haciendo tradicionalmente, pero que ahora, por la situación de inmigración a la que asistimos, tiene un mayor margen de actuación.